

SAN BERNARDO, Doce de Septiembre de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **FERNANDO ABEL DÍAZ BERRIOS**, bodeguero, con domicilio en La Victoria sitio D, Huelquén, comuna de Paine, interpone denuncia infraccional en contra del Proveedor **RIPLEY MALL PLAZA SUR**, representado para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, todos con domicilio en Avenida Jorge Alessandri N° 20030, comuna de San Bernardo, la que funda en que el día 26 de noviembre de 2013, realiza un reclamo al SERNAC, bajo el número 7290197, por un crédito de consumo que la Tienda Ripley había repactado unilateralmente, con fecha 13 de Septiembre de 2013, lo llamaron telefónicamente, ofreciendo la repactación de la deuda que mantenía con la empresa, señalándoles que analizaría esta oferta, después se retracta, dentro de los plazos, y posteriormente, en el mes de Octubre de 2013, fue a ver su cuenta y paga la suma de \$81.270.- (ochenta y un mil doscientos setenta pesos). Luego, en el mes de Noviembre de 2013, concurre otra vez, a la empresa, donde le señalan que su deuda había sido nuevamente repactada, sin consultarle, y que la primera cuota era para el mes de Diciembre de 2013. Con fecha 29 de Noviembre de 2013, recibe la respuesta al reclamo que había formulado ante el SERNAC, donde la Tienda Ripley, señala que luego de haber revisado los antecedentes, le devolverían la suma de \$425.174.- (cuatrocientos veinticinco mil ciento setenta y cuatro pesos), correspondientes a los intereses generados por repactaciones unilaterales que ellos habrían dado curso en los años 2010 y 2012, además le dijeron que la repactación unilateral del día 13 de septiembre de 2013, había sido realizada en el mes de Octubre y que respetaban el saldo adeudado antes de la repactación, debiendo acercarse dentro de 7 días hábiles a la tienda, para informarse del nuevo saldo. Posteriormente, el día 12 de Diciembre de 2013, acude a la tienda Ripley, sucursal de Mall Plaza Sur, para ver su saldo, y don Andrés Paredes Madrid, Sub Gerente Financiero, de dicha tienda, le dijo que su saldo ascendía a la suma de \$870.000.- (ochocientos setenta mil pesos), pagaderos en 12 cuotas de \$72.500.- (setenta y dos mil quinientos pesos) cada una, comenzando a pagar la primera de ellas en el mes de Junio de 2014, lo que jamás le fue informado. Agrega, que según lo que le informa la denunciada, a través del SERNAC, el saldo de su deuda era la suma de \$594.003.- (quinientos noventa y cuatro mil tres pesos), y no la suma que la



denunciada le pretende cobrar, \$870.000. (Ochocientos setenta mil pesos). El Sr. Paredes Madrid, le señala que iba a estudiar con el departamento de crédito de la Tienda Ripley y que volviera a ir en cinco días más, para saber el resultado del estudio que ellos realizarían, por lo que fue el día 21 de diciembre de 2013, y no tenían ninguna respuesta a la solicitud, le dijo que lo llamaría su secretaria en dos días más, lo que no sucedió. Indica además que le cobraron un seguro de cesantía que no contrató. Señala como normas infringidas por la denunciada, los artículos 3 letras b y e, 17 G y demás pertinentes de la Ley 19.496, solicitando se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley ya citada, con costas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la **TIENDA RIPLEY**, ya individualizada, a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$11.000.000.- (once millones de pesos), suma que desglosa en la cantidad de \$1.000.000.- (un millón de pesos), por concepto de daño emergente, y la suma de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.

Que, a fojas 24, rola agregada la certificación del Sr. Receptor del Tribunal, de la notificación de la denuncia y demanda de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 17 y 22, a don **DAVID VALDES RIOS**, representante legal y gerente de la **TIENDA RIPLEY**.

Que, a fojas 27, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia de don **FERNANDO ABEL DÍAZ BERRIOS**, y en rebeldía de la denunciada **TIENDA RIPLEY**.

La parte del denunciante y demandante don **FERNANDO ABEL DÍAZ BERRIOS**, ratifica las acciones deducidas en todas sus partes.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

La parte de don **FERNANDO ABEL DÍAZ BERRIOS**, rinde prueba testimonial y documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 30, se ordena traer los autos para fallo.

Que, a fojas 31, se decreta medida para mejor resolver, dejando sin efecto la resolución que ordenaba traer los autos para fallo.

Que, a fojas 40, don **FELIX VERGARA RUIZ**, abogado, en representación de la denunciada **RIPLEY STORE LTDA.**, ambos con domicilio para estos efectos en calle Lota N° 2257, oficina N° 502, comuna de Providencia, asume la representación



de la denunciada en autos, y cumple lo requerido en la Medida para mejor resolver decretada.

Que, a fojas 60, se ordena traer los autos para fallo.

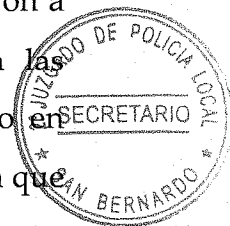
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

PRIMERO: Que, se ha seguido esta causa para determinar la responsabilidad contravencional que cabe hacer efectiva en contra de **RIPLEY MALL PLAZA SUR**, por los hechos descritos y especificados en la denuncia de foja 1 y siguientes de autos.

SEGUNDO: Que, de acuerdo a los planteamientos sostenidos por los litigantes, es posible advertir, que la controversia radica en establecer si la denunciada **RIPLEY MALL PLAZA SUR**, cumplió o no en forma cabal con las obligaciones que la Ley N° 19.496 le impone a ésta última. Principalmente se imputa a la denunciada haber realizado repactaciones de la deuda que mantenía el consumidor, de forma unilateral, sin su consentimiento.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de la testigo doña ELIANA GENOVEVA CARREÑO ARANDA, quien señaló, que junto a su marido en octubre del año 2013, concurrieron a la tienda Ripley ubicada en el Mall Plaza Sur, fueron a pagar una deuda que mantenían con esa empresa, deuda que era de \$81.270.-, efectuaron el pago y recibieron el comprobante del mismo. En el mes de noviembre del mismo año, concurrieron nuevamente junto a Fernando Díaz a la tienda Ripley del Mall Plaza Sur, y el ejecutivo les dijo que no tenían deuda en ese mes y comenzaron a pagar unas cuotas en diciembre, le preguntaron porque ese cambio en las condiciones del pago, y él le contestó que ahora debían 19 cuotas, cuando en realidad debían 20 cuotas, pero habían realizado una repactación unilateral, ya que nunca se le consultó a Fernando, no pudiendo la empresa responder esa pregunta. Con esos antecedentes consultó en el SERNAC, y le dijeron que hicieran un reclamo en la web, se realizó una mediación con el proveedor, quien respondió en una misiva sólo con evasivas y supuestamente iban a reversar la suma de \$425.124.- Al ir en diciembre a pagar la cuota, les apareció una deuda de \$870.000.-, con el descuento de los \$425.124., aplicado de forma unilateral por Ripley. Pero según sus registros la deuda debería haber sido por un monto de \$594.000.-



Agregó, que dicha situación ha afectado a su marido en el ámbito personal y laboral, han tenido peleas dentro de su matrimonio, encontrándose él con angustia, depresión, estrés. Indicó, que tienen dos hijos y que ellos están en la educación superior. Además, en la empresa ha tenido problemas, por los permisos para concurrir a la tienda o a las instituciones como el SERNAC o el Tribunal. Así, todos los días que falta se le descuenta de su remuneración o los debe recuperar con horas extraordinarias. Finalmente señaló, que hasta el momento la empresa Ripley no ha tomado contacto con ellos.

CUARTO: Que, la denunciante a fin de acreditar sus planteamientos, rindió además, prueba documental acompañando al proceso los siguientes instrumentos:

1.- Copia de email, recibido con fecha 28 de noviembre de 2013, con respuesta del SERNAC, informando que fue ingresado su reclamo bajo el N° 7290197, que rola a fojas 5 y 6 de autos; **2.-** Copia de email, recibido el día 3 de diciembre de 2013, del SERNAC, con la respuesta adjunta de la Tienda Ripley, que rola a fojas 7 y 8 del proceso; **3.-** Copia de refinanciamiento contratado el día 13 de septiembre de 2013, del cual se retractó y donde aparece su monto original de \$1.109.391.-, con la Tienda Ripley, que rola a fojas 10 de autos; **4.-** Copia de Constancia de Requerimiento Gestión N° 44906033-1, que rola a fojas 9 de autos; **5.-** Copia de la consulta del crédito del día 22 de noviembre de 2013, que rola a fojas 11 del proceso; **6.-** Copia de comprobante pago de cuota de fecha 20 de octubre de 2013, que rola a fojas 13 de autos; **7.-** Copia de Cupones informativos de la cuenta, que rolan a fojas 12 del proceso; **8.-** Copia de carta de Ripley recepcionada el día 2 de enero de 2014, que rola a fojas 15 de autos; **9.-** Copia de Tarjeta de presentación de don ANDRES PAREDES MADRID, Subgerente Financiero Ripley, Mall Plaza Sur, que rola a fojas 14 del proceso; **10.-** Copia de estado de cuenta, emitido en noviembre de 2013, que rola a fojas 16 de autos; y **11.-** Estado de cuenta, emitido en el mes de marzo de 2014, que rola a fojas 26 del proceso.

QUINTO: Que, a fojas 40, don FELIX VERGARA RUIZ, abogado, en representación de la denunciada RIPLEY STORE LTDA., da respuesta al oficio N° 1581 de fecha 16 de junio del 2014, mediante la cual da cumplimiento a la medida para mejor resolver decretada, acompañando al proceso los siguientes documentos: **1.-** Copia oficio 1581, que rola a fojas 44 de autos; **2.-** Carta respuesta de fecha 6 de agosto al oficio precedente y que adjunta documentos que señala, que rola a fojas 45 del proceso; **3.-** Ocho copias comprobantes de estados de la cuenta del titular Sr. Fernando Díaz Berrios, que rola a fojas 46 y siguientes de



autos; 4.- Carta respuesta al cliente de fecha 11 de octubre de 2013, que rola a fojas 54 del proceso; 5.- Documento de reconocimiento de deuda y convenio de pago Tarjeta Ripley, que rola a fojas 55 y 56 de autos; y 6.- Carta respuesta a Sernac de fecha 29 de noviembre de 2013, conforme la cual se accede a la solicitud del cliente, que rola a fojas 57 y siguientes del proceso.

SEXTO: Que, por su parte la denunciada y demandada, no concurrió a la audiencia de estilo, ni tampoco rindió prueba alguna en autos, salvo en lo referente al cumplimiento de la medida para mejor resolver, según se ha expresado en el considerando anterior.

SEPTIMO: Que, la rebeldía de la parte denunciada y demandada, en cuanto no contestó las acciones dirigidas en su contra, no importa una aceptación de la pretensión hecha valer por el actor en su acción, sino que por el contrario, implica una contestación ficta de la denuncia y demanda, en la que se tienen por negados genéricamente los fundamentos de las mismas. Lo anterior de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 318 inciso 1º del Código de Procedimiento Civil, lo que trae como consecuencia que deberá ser el actor quien deba probar los hechos en que funda su pretensión.

OCTAVO: Que, al tenor de los hechos expuestos por el denunciante, habrá que analizar si las imputaciones efectuadas por éste, consistentes en que la denunciada habría realizado repactaciones unilaterales al contrato celebrado, no respetando los términos y condiciones del mismo, son efectivas.

NOVENO: Que, de los instrumentos aparejados al proceso por el denunciante, así como, de los documentos acompañados por la denunciada, al dar cumplimiento a la medida para mejor resolver, se logra acreditar que efectivamente existió una renegociación de deuda entre el denunciante y la parte denunciada, el día 13 de septiembre de 2013, la que posteriormente fue reversada por la denunciada, pero no se logra acreditar que el refinanciamiento de la deuda, haya sido efectuado de forma unilateral por la denunciada.

Que, de los estados de cuenta acompañados en autos, por la denunciada, no se advierte de manera alguna que se haya realizado por su parte una repactación unilateral de la deuda del actor.

DECIMO: Que, la alegación del denunciante, en cuanto, a que la denunciada habría alterado los términos de la obligación principal, por cuanto, el actor se habría retractado del refinanciamiento acordado telefónicamente, es una cuestión de hecho que según lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, debía el



denunciante acreditar, y que como se ha señalado, no se encuentra justificado, por las probanzas rendidas.

UNDECIMO: Que, de los antecedentes y pruebas rendidas en autos, no se advierte que la denunciada haya infringido el artículo 12 de la Ley N° 19.496, que dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio". Lo anterior, atendido a que no existe antecedente alguno en autos, que permita a esta Sentenciadora, establecer que la denunciada repactó la deuda unilateralmente, y que el denunciante, se habría retractado en tiempo y forma del refinanciamiento acordado telefónicamente el día 13 de septiembre de 2013, salvo sus propios dichos.

DUODECIMO: Que, de los medios de prueba aportados por el actor y los aportados por la denunciada, en cumplimiento de la medida para mejor resolver, los que fueron analizados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, resulta imposible determinar si el proveedor efectivamente infringió lo dispuesto en la Ley N° 19.496, careciendo de esta manera de elementos suficientes para poder emitir un fallo condenatorio en contra de la denunciada. En consecuencia, y atendidos los razonamientos previos, ésta Sentenciadora no logró adquirir la convicción necesaria y suficiente, para dar por establecido que la denunciada haya incurrido en las infracciones que se le imputan.

DECIMO TERCERO: Que, en consecuencia esta Sentenciadora estima que el denunciante no logró acreditar, con los medios de prueba presentados, que el denunciado haya infringido la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores, por considerarlos absolutamente insuficientes.

DECIMO CUARTO: Que, de las pruebas rendidas, y del análisis realizado esta juez rechazará la denuncia como se dispondrá en lo resolutivo del presente fallo.

II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

DECIMO QUINTO: Que, en atención a lo expuesto en la parte contravencional, la demanda civil de indemnización de perjuicios, del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, interpuesta por don **FERNANDO ABEL DÍAZ BERRIOS**, será rechazada en todas sus partes, pues no se cumple a su respecto con la relación de causalidad, entre la infracción que no se logró establecer y el daño que dice haber sufrido, que por lo demás tampoco se acreditó.



Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15.231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698 del Código Civil, y la Ley N° 19.496,

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA** la denuncia de foja 1 y siguientes, por no haberse acreditado los hechos en que se fundamenta.

II.- Que, se **RECHAZA** en todas sus partes la demanda del primer otrosí de foja 1 y siguientes.

III.- Que, no se condena en costas al denunciante y demandante, por estimar que ha tenido motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 389 - 4 - 2014.-

PRONUNCIADA POR DOÑA AMERICA SOTO VIVAR, JUEZ.

AUTORIZADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, SECRETARIO.

